



Tullin kokemuksia Suomi.fi-laaturyökalujen käytön laajentamisesta

Tulli, Asiakaspalvelut 14.2.2024

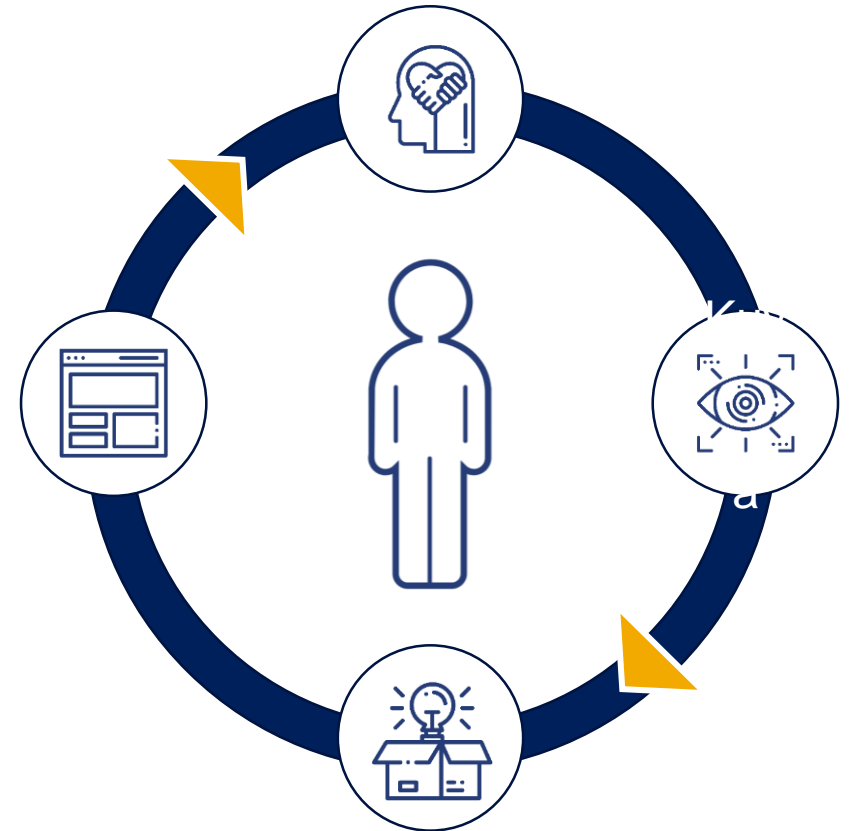
Asiakaspalvelujen erityisasiantuntija
Ivi Maunuksela-Malinen

14.2.2024



Asiakaskokemus - mitä asiakas meistä ajattelee ja millaisia tunteita me herätämme

1. Päästiinkö tavoitteeseen – saiko asiakas hoidettua asiansa?
2. Kuinka helposti tavoitteeseen päästiin?
3. Millaisia tunteita asian hoito herätti?



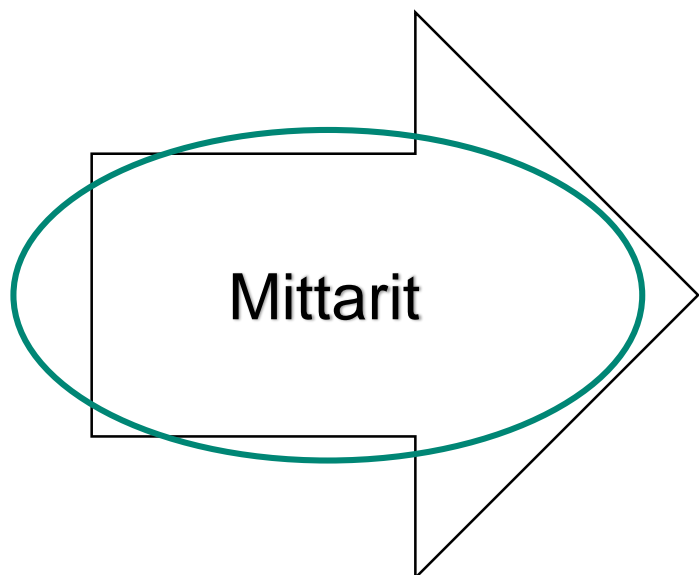
Asiakaskokemustavoite

- Tavoitteena on asiointi sujuvasti ja kerralla oikein
- Ihmiset kokevat, että Tulli on heidän puolellaan, kuuntelee ja haluaa auttaa heitä



Asiakaskokemus

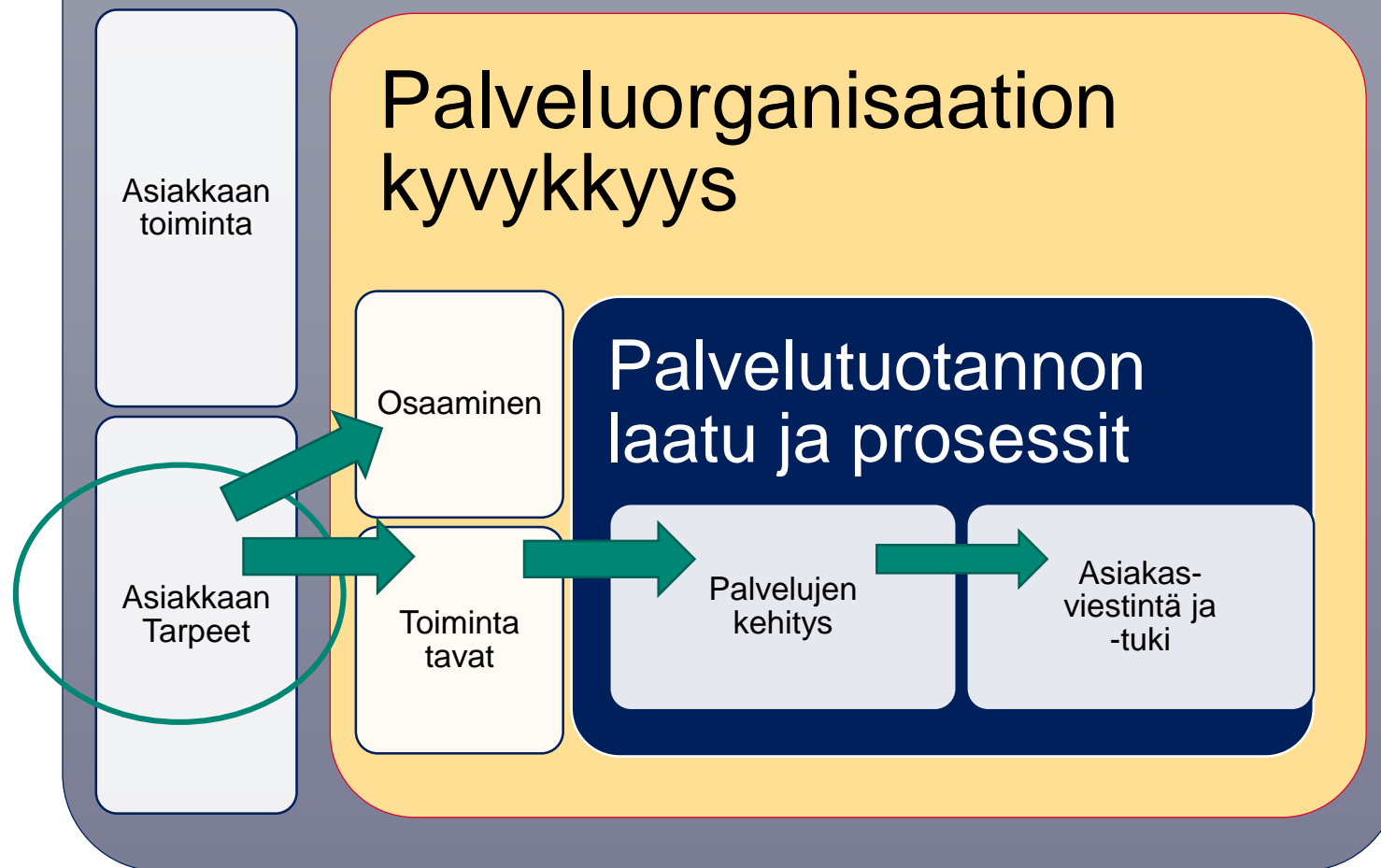
kehittämisen osa-alueet



14.2.2024

Asiakastieto ja -ymmärrys:

Asiakkaiden tarpeiden selvittäminen ja muun asiakastiedon systemaattinen kerääminen ja hyödyntäminen on asiakaskokemuksen kehittämisen peruspilari



Asiakaskokemuksen kehittäminen: asiakastieto- ja ymmärrys

Tiedon systemaattinen kerääminen ja hyödyntäminen on asiakaskokemuksen kehittämisen peruspilari
Keinoja asiakkaiden tarpeiden selvittämiseen

- Asiakaspalautteet – asiakasaloitteinen tieto asiakastarpeista
- Asiakaskyselyt – Tulli-aloitteiset kyselyt

Jatkuva seuranta

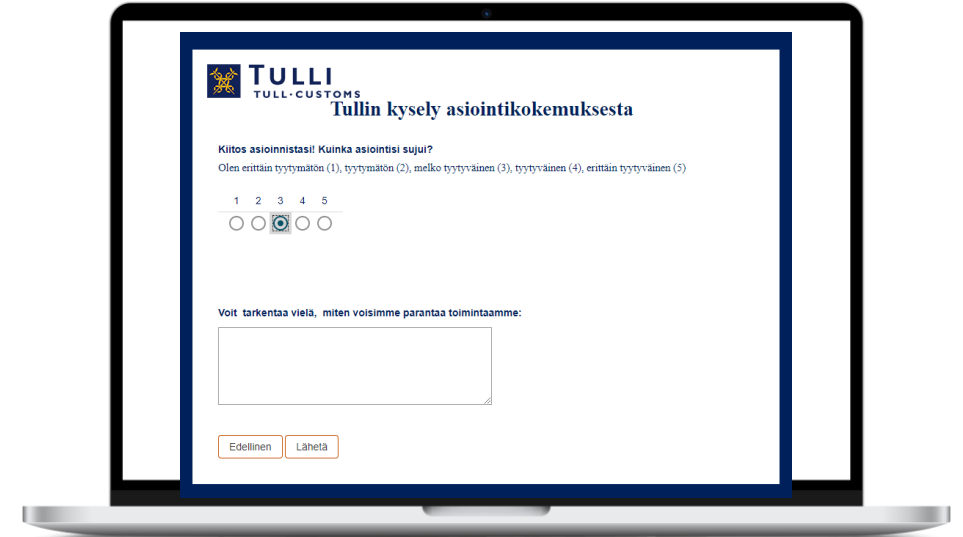
- Asiakaspalautteet
 - Yleinen lomake Tulli.fi-sivulla
 - Tulli.fi-sivujen reaktiopainike
- Asiakaskyselyt asioinnin jälkeen
 - Seitsemän palvelun kyselyt Suomi.fi-laaturyökalussa

Projektimainen seuranta

- Yleiskuva asiakastyytyvyydestä vuosittain
- Asiointipalvelun käytettävyys (SUS)
- Projektien palvelumuotoilukyselyt, yksiköiden omat kyselyt, asiakasyhteistyöryhmien kysely jne

Laatutyökalujen asiakaspalautteen esiaste 2020-2022

- Tullissa otettiin käyttöön Laatutyökalujen asiakaspalaute-työkalun ”työryhmä-versiolla” vuonna 2020
- Sen käyttö laajennettiin kuuteen palveluun (määrät 2021)
 - Henkilöasiakkaan tuontitullaus 4221
 - Uusi tullausjärjestelmä 490 (4/2021 alkaen)
 - Intrastat 233
 - Eori-rekisteröityminen 36
 - Luvat 9
 - Omat tiedot 8
- Suomi.fi-laatutyökalujen asiakaspalaute-työkalun testaus yhdellä palvelulla 2022
- Nettiasiointikanavan palveluihin tehty yhteinen palautesivu, joka tunnistaa palvelun, josta asiakas on kirjautunut ulos, ja ohjaa palautteen Laatutyökaluun 2023



Nettiasiointikanavaan yhteinen asiakaskysely ja tiedot Suomi.fi-laatutyökaluun 9/2023

På svenska | In English

TULLI ASIOINTIPALVELUT



Olet kirjautunut ulos. Kiitos asiointistasi!
Kerro, kuinka asiointisi sujui tänään.

Anna arvosana
1 = tyytymätön, 5 = tyytyväinen

☆☆☆☆☆

Siirry asiointipalveluiden etusivulle

Lähetä

	tammi-elo 2023		Syys-joulu 2023	
	ka	Määrä (8 kk)	ka	Määrä (4 kk)
Henkilöasiakkaan tuontitullaus	3,13	1446	3,65	34316
Tulliselvityspalvelu (UTU)	1,50	211	2,99	1571
Intrastat	3,70	71	4,59	3040
Eori	3,67	19	4,28	161
Luvat ja päätökset	1,75	3	3,15	74
Sanoma-asiointin testaus	3,92	13	4,12	26
Omat tiedot (+kohdentamattomat syys->)	4,50	2	3,12	312
Yhteensä	3,17	1765	3,70	39500

Palautteen määrä monikymmenkertaistui ja arvosanat nousivat

<https://laatutyokalut.suomi.fi/public> /Tiedot löytyvät haulla: Tulli, ja valitse muut haluamasi hakukriteerit

14.2.2024



Suomi.fi Itsearviointi-työkalun käyttö Tullissa 2022-2023

- Monialainen arviointitiimi: palvelun omistaja ja/tai sovellusvastaava, laatu vastaava, järjestelmävastaava ja asiakaskokemuksen kehittäjä
- Hyvää yhteistyötä ja tietojen ja näkemysten vaihtoa. Koordinointi edisti yhteismitallisia vastauksia, joihin kaikki pystyivät olemaan tyytyväisiä.
- Uudet palvelut saivat hyvät arvostukset. Vanhemmat palvelut saivat huonommat arvostukset, mikä on luonnollista, koska niitä ei enää kehitetä.

Asiointipalvelu	Viimeisin itsearvio	Viimeisin itsearvio (julkaisuaika)
Tullauksen tekeminen henkilöasiakkaana / Henkilöasiakkaan tuontitullaus - verkkoasiointi	87 %	20.12.2022
Vienti-ilmoituksen tekeminen	63 %	20.2.2023
Intrastat-ilmoituspalvelu yrityksille	85 %	7.3.2023
Luvat-palvelu yrityksille	81 %	7.3.2023
Tulliselvityksen tekeminen yritysasiakkaana / Tulliselvityspalvelu	85 %	2.5.2023
Passitusilmoituksen tekeminen yritysasiakkaana / Passitusilmoituspalvelu yrityksille	66 %	11.5.2023
Saapumisen ja poistumisen ilmoitusten tekeminen / Saapumisen ja poistumisen ilmoituspalvelu (AREX) yrityksille	69 %	21.6.2023

<https://laatutyokalut.suomi.fi/public> /Tiedot löytyvät haulla: Tulli, 2022-2023, itsearvioinnit

14.2.2024



Suomi.fi Itsearviointi-työkalun tulokset 2019 ja 2023

- 2019 arviointi tehtiin VM:n työryhmän excel-versiolla
- 2022-23 Suomi.fi-laaturyökalulla
- 2019 yleisimmät kehittämiskohteet osittain parantuneet, osittain kysymykset vaihtuneet
- 2023 kehittämiskohteita: Suomi.fi-viestien käyttöönotto, asiakkaiden osallistaminen kehitykseen

Palvelu	2019	2023
Henkilöasiakkaan tuontitullaus	-	87 %
Intrastat	84 %	85 %
Tulliselvityspalvelu	80 % (tuonti) 63 % (tullivarastointi)	85 %
Luvat ja päätökset	78%	81 %
Saapuminen ja poistuminen Arex	74 %	69 %
Passitus	66 %	66 %
Vienti	64 %	63 %



TULLI

Asiakaspalvelut
lvi.maunuksela-malinen(at)tulli.fi

tulli.fi